**ROLLEN IN PROCESSEN, RGBZ EN ZTC**

Arjan Kloosterboer, 23 mei 2012

Zowel in de GEMMA-procesarchitectuur, het RGBZ als de ZTC komt het begrip ‘rol’ voor. Het kent daarin nu verschillende betekenissen. Dit kan tot verwarring leiden bij organisaties (en leveranciers) die de ZTC en het RGBZ gebruiken èn hun processen op basis van de proces­modellen zaakgericht inrichten en uitvoeren. Hieronder komen we tot een eenduidige interpretatie van het begrip ‘rol’ en van de te onderscheiden soorten rollen.

Onder ‘rol’ verstaan we de aard van de bijdrage die een extern persoon, medewerker, afdeling, bedrijf e.d. levert aan de behandeling van een zaak cq. de uitvoering van een bedrijfsproces. Het gaat hierbij om ‘wat’ iemand doet, niet om ‘wie’ het doet. Het gaat dus niet om functies van medewerkers binnen een organisatie maar om de taken die iemand uitvoert. Een rol kan in praktijksituaties dan ook toegewezen worden aan diverse functionarissen, afdelingen en externen. Ook kan het voor komen dat één medewerker meerdere rollen vervult of dat meerdere medewerkers samen één rol vervullen.

Rolbenamingen zijn veelal specifiek voor het zaak- of procestype: subsidieaanvrager, inspecteur, juridisch adviseur, vergunningbehandelaar, bezwaarindiener, klager, etcetera. Om bij uitwisseling van zaak- en procesgegevens (binnen en tussen organisaties) te bereiken dat rolbenamingen juist geïnterpreteerd worden, hanteren we generieke rolbenamingen. Per zaaktype en proces kunnen deze verbijzonderd of zelfs uitgesplitst worden naar context-specifieke benamingen. Waar hieronder gesproken wordt van ‘zaak’ bedoelen we zowel ‘hoofdzaak’ als ‘deelzaak’.

**Rolbenamingen**

***Adviseur***  
Kennis in dienst stellen van de behandeling van (een deel van) een zaak.

***Behandelaar***  
De vakinhoudelijke behandeling doen van (een deel van) een zaak.

***Belanghebbende***  
Vanuit eigen en objectief belang rechtstreeks betrokken zijn bij de behandeling en/of de uitkomst van een zaak.  
Nb. De formulering is afgeleid van de belanghebbende in de AWB.

***Beslisser***  
Nemen van besluiten die voor de uitkomst van een zaak noodzakelijk zijn.

***Initiator***  
Aanleiding geven tot de start van een zaak.  
Nb. Indien het gaat om dienstverlening aan burgers en bedrijven wordt ook wel de term ‘klant’ gehanteerd. Met het oog op andere dan dienstverleningszaken kiezen we hier meer de meer algemenere term.

***Klantcontacter***  
Het eerste aanspreekpunt zijn voor vragen van burgers en bedrijven in het kader van de dienstverlening door de organisatie aan burgers en bedrijven.  
Nb. Met betrekking tot het zaakgericht werken betreft dit veelal het verzorgen van de intake van een vraag naar een product of dienst, het informeren over de voortgang van de behandeling van de zaak en het leveren van de uitkomst van de zaak.

***Zaakcoördinator***  
Er voor zorg dragen dat de behandeling van de zaak in samenhang uitgevoerd wordt conform de daarover gemaakte afspraken.

Nb.

Deze notitie is opgesteld ten behoeve van de toelichting bij de ZTC 2.0